PC Performance

Carta de Garantía

INFORMACIÓN GENERAL

Dentro del período de doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del equipo adquirido y en la modalidad CARRY-IN sujeta a su localidad y/o ciudad, el cliente deberá seguir el Proceso de Atención de Garantías establecido. En caso manifestarse fallas de fabricación certificadas por el Call Center del fabricante, el cliente será atendido para efectuar la reparación de las fallas de hardware que el producto pueda presentar. En caso de que aplique fallas de software, o para realizar alguna validación, el software podrá reinstalarse a su condición original. **El cliente queda obligado a mantener una copia de respaldo de su información (BACKUP).**

CONDICIONES

Para hacer válida esta Garantía:

a. Debe tener a la mano el original y copia de la prueba de compra (Boleta o Factura de Venta), junto con el equipo adquirido defectuoso completo y de ser el caso con los discos de soporte entregados con su modelo de equipo.
b. La Garantía cubre al equipo adquirido ante eventuales fallas de fábrica, desde el momento de su adquisición inicial y será válida solo en Perú. La atención de la garantía se efectuará en la localidad y/o ciudad donde el equipo fue comprado o en el punto autorizado más cercano según los Centros Autorizados de Servicio del fabricante.
c. Para casos en que no sea posible realizar la reparación del equipo, el fabricante se compromete a cambiar las partes y/o componentes defectuosos del mismo, según proceda, sin cargo alguno para el cliente.
d. Salvo en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el tiempo de reparación en ningún caso será mayor a 10 días útiles contados a partir de la fecha de recepción del equipo hasta la comunicación de recojo/entrega por parte del fabricante.
e. Según el tipo de producto, es responsabilidad del cliente hacer copias de seguridad periódicas de datos almacenados en unidades de disco u otros dispositivos de almacenamiento, como precaución contra posibles fallas, alteraciones o pérdida de datos. Asimismo recomendamos el uso de software original para sus instalaciones adicionales.
f. De ser el caso que el equipo adquirido funcione con batería incluida, la capacidad máxima de batería podrá reducirse con el tiempo de uso. La garantía de la batería no cubre las reducciones en capacidad de la batería, por ser un elemento consumible.
g. Para determinar si una batería tiene una falla cubierta por la garantía, es posible que sea necesario ejecutar algún diagnóstico en laboratorio. El tiempo de duración de la batería podrá variar dependiendo de la configuración y uso del producto.

EXCLUSIONES

Esta Garantía no es válida en los siguientes casos:

a. Cuando el producto presente daño físico en cualquiera de sus partes.
b. Cuando el número de serie del equipo y/o su sello de garantía haya sido dañado, alterado o borrado.
c. Cuando no se demuestre que el equipo esté dentro del período de Garantía.
d. Cuando el desperfecto sea consecuencia del mal uso o de la falta de observación del manual de usuario que se acompaña al equipo adquirido o causas diferentes al uso normal.
e. Cuando haya existido algún intento anterior de reparación fuera de los Centros Autorizados de Servicio del fabricante.
f. Cuando, de ser el caso, la pantalla del producto presente menos de 8 píxeles defectuosos.
g. Cuando el equipo haya recibido o tenga síntomas de golpes accidentales o intencionales o haya sido expuesto a elementos nocivos como agua, ácidos, fuego, intemperie, fluctuaciones de voltaje, o cualquier otro similar o análogo.
h. Cuando la falla del equipo sea producida por falta de mantenimiento preventivo o mantenimiento inapropiado. Se recomienda su uso en superficies ventiladas además del mantenimiento periódico del equipo.
i. Cuando el equipo presente problemas debidos a reconfiguraciones u otras aplicaciones no incluidas con el equipo original.
j. Bajo ninguna circunstancia, el fabricante, ni sus Centros Autorizados de Servicio serán responsables de la pérdida de información del usuario debido a problemas de hardware o software. Se recomienda backup de la información.
k. Cuando el equipo falle por haber sido contaminado o afectado por virus informáticos.
l. Cuando el equipo sea utilizado en condiciones ambientales fuera de las especificadas para el producto (humedad, altura, temperatura). Consulte la documentación de su producto.
m. Los obsequios incluidos con el producto, como tales no tienen garantía.

Para mayor información sobre recomendaciones y cuidados del producto visite la página web del fabricante. Las condiciones y exclusiones de garantía aquí expuestas prevalecerán sobre cualquier otra condición de garantía afecta al producto.

He leído, entendido y estoy de acuerdo con lo expuesto aquí y en el reverso de este documento.

_____

Firma del Cliente Nombres/Apellidos DNI

Proceso de Atención de Garantías

Antes de reportar un caso de Garantía, el CLIENTE deberá validar las siguientes RECOMENDACIONES:

1. Verificar que todas las conexiones externas al equipo adquirido estén correctamente instaladas. Revisar la alimentación eléctrica (adaptador y/o cable de poder), conexión a Internet / Wi-Fi provisto por la compañía proveedora y cualquier dispositivo externo o accesorio adicional conectado.
2. Verificar que el equipo adquirido tenga las últimas actualizaciones o firmwares que el fabricante recomienda, tanto en el hardware o en el software si aplica, de igual modo es recomendable que sus computadoras cuenten un antivirus original instalado y debidamente actualizado.
3. Mantener el equipo adquirido en un lugar de trabajo apropiado con la finalidad de evitar el sobrecalentamiento ó daño del mismo, ya que cuenta con orificios de ventilación que deben mantenerse libres.
4. Tener cuidado con los programas que el usuario descargue de internet, ya que estos pueden contener virus ó programas que dañen el sistema operativo, y que posteriormente dañen las aplicaciones originales del dispositivo o ocasionen problemas de rendimiento en la conectividad hacia Internet de cualquier otro dispositivo.
5. Es ALTAMENTE RECOMENDABLE mantener SIEMPRE un respaldo de su información (Backup) ante un posible problema de software ó hardware. En un caso de falla del producto adquirido el fabricante en ningún caso es responsable de pérdidas de información o configuración en los equipos del cliente.
6. Revisar la cobertura de soporte técnico, modalidad y el plazo de garantía. Revisar los términos y condiciones que se indican en la Carta de Garantía. Mayor información en la web indicada al pie de este documento y según el fabricante del equipo.

Una vez que el CLIENTE haya validado estas recomendaciones y si la falla del equipo adquirido se mantiene, el CLIENTE deberá seguir el siguiente PROCEDIMIENTO:

1. El CLIENTE deberá tener el equipo adquirido a su alcance, mientras realice el contacto al Call Center de Soporte indicado al pie de este documento, esto para hacer más dinámico el servicio de atención remota.
2. Llamar al Call Center indicado al pie de este documento y siga con las opciones del operador.
3. Una vez derivado al área correspondiente, El CLIENTE deberá seguir el proceso de atención y soporte remoto que le brindará el agente a cargo de su garantía.
4. Para el respectivo registro, El CLIENTE deberá indicar al agente:
    - Nombres y apellidos completos del CLIENTE.
    - Fecha de compra del equipo.
    - N° de Factura ó Boleta de Venta.
    - El número de serie y modelo del producto adquirido.
    - Dirección completa, teléfonos de contacto y correo electrónico para las coordinaciones posteriores.
5. En la llamada de coordinación, el agente le indicará el Centro de Atención más cercano dentro de la cobertura asignada. Cuando la garantía aplique sobre un servicio adquirido, se coordinará una fecha para la respectiva visita técnica.
6. Una vez entregado el equipo adquirido en el Centro de Atención asignado, el CLIENTE recibirá una Guía de Recepción para su respectivo control, registro y seguimiento del caso.
7. La solución del caso se realizará dentro de los 10 días laborables desde la emisión de la respectiva Guía de Recepción. La solución puede darse con el cambio y/o reparación del componente afectado o con mal funcionamiento de fábrica, con el cambio parcial y/o con el cambio total del equipo, lo anterior estará sujeto a la evaluación del Área de Soporte Técnico del fabricante y bajo los términos y condiciones de la garantía.

Proceso de Devolución de Equipos

Call Center de Devoluciones
01-2717442
Horario de Atención
Lunes a Sábado de 9:00 AM a 6:00 PM

Indicaciones:

Si el CLIENTE no quedó satisfecho con el equipo adquirido, deberá contactarse con el Call Center de Devoluciones dentro de los siete (7) días calendario de adquirido, el cual le indicará la dirección donde el CLIENTE deberá acercarse para revisar su caso y/o equipo. Corresponde al CLIENTE probar la causal que sustenta su derecho a la restitución, cambio y/o devolución del Equipo, para lo cual deberá presentar una Carta de Solicitud de Devolución del Equipo. El CLIENTE deberá presentar el equipo en buen estado físico y de funcionamiento dentro del uso normal del mismo, así como presentar la respetiva factura o boleta de venta, etiquetas, manuales, empaques y cajas completos y en buen estado.

IMPORTANTE: En caso el equipo forme parte de una promoción generada por Movistar, para proceder con la devolución definitiva del equipo y/o la respectiva restitución económica, se deberá contar previamente con la autorización escrita de Movistar, indicando que el CLIENTE ha dado por cancelado sus servicios u otros. Queda entendido, que no se procederá a la devolución definitiva sin dicha autorización expresa por parte de Movistar.

Fundamento Legal:

En aplicación de la Ley N° 29571 "CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR" y su artículo 59° - Derecho a la restitución que indica. "El consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en alguna de las prácticas indicadas en el artículo 58º, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada. Para tal efecto, el consumidor cuenta con un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones del presente Código o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente. El derecho a la restitución se considera válidamente ejercido cuando el consumidor comunique fehacientemente al proveedor sobre ello y proceda a la devolución de los productos recibidos o solicite la interrupción del servicio contratado. Ejercido este derecho, el consumidor no asume reducción alguna del monto a ser devuelto en caso de que haya efectuado un uso normal del producto o disfrute del servicio, salvo que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor. Corresponde al consumidor probar la causal que sustenta su derecho a la restitución y el ejercicio de este derecho conforme a lo dispuesto en el presente artículo.